



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DICEAA
Dipartimento di Ingegneria
Civile, Edile-Architettura
e Ambientale

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA
QUALITÀ



Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile-Architettura e Ambientale
Piazzale Ernesto Pontieri 1 - Montelucio di Roio, 67100 L'AQUILA
mail: diceaa.sad@strutture.univaq.it

tel. +390862434010-05 // fax: +390862434003
p.iva cod. fisc. 01021630668
<http://diceaa.univaq.it>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DICEAA
Dipartimento di Ingegneria
Civile, Edile-Architettura
e Ambientale

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con cui l'Ufficio Programmazione Offerta Formativa Dipartimentale (di seguito denominato UPRODID) informa gli utenti dei servizi a loro disposizione e dei livelli di qualità - intesa come la capacità di soddisfare le attese degli utenti - che si impegna a rispettare.

Nella Carta sono indicati i servizi di maggiore interesse per l'utenza tra quelli erogati dalla struttura UPRODID

A chi è rivolta

Si rivolge ai destinatari dei servizi amministrativi, sia interni che esterni all'Ateneo, forniti dall'ufficio UPRODID come: studenti, futuri studenti, laureati, cittadini, enti e imprese, strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo.

A cosa serve

La Carta serve ad assicurare prestazioni di qualità in grado di rispondere alle esigenze degli utenti dando risposte tempestive, efficaci, ed esaurienti. Per questo, contiene indicazioni sulle modalità di erogazione dei servizi, i canali di richiesta e di interazione da parte degli utenti, in un'ottica che promuove la partecipazione e la collaborazione tra Amministrazione e destinatari dei servizi per il loro continuo miglioramento.

L'Università dell'Aquila ha adottato quattro dimensioni/indicatori rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi:

ACCESSIBILITA': Per accessibilità si intende l'indicazione le modalità di accesso al servizio

TRASPARENZA: Per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

TEMPESTIVITA': Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio.

EFFICACIA: Per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli/le stakeholders

La Carta non ha la pretesa di contenere tutti i servizi ma solo i più significativi. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento degli/delle utenti stessi

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile-Architettura e Ambientale
Piazzale Ernesto Pontieri 1 - Monteluco di Roio, 67100 L'AQUILA
mail: diceaa.sad@strutture.univaq.it

tel. +390862434010-05 // fax: +390862434003
p.iva cod. fisc. 01021630668
<http://diceaa.univaq.it>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DICEAA
Dipartimento di Ingegneria
Civile, Edile-Architettura
e Ambientale

Servizi

1. Casella di posta elettronica dedicata per la raccolta di osservazioni e proposte di miglioramento
2. Gestione calendario didattico, orari delle lezioni
3. Gestione prenotazione aule
4. Stipula convenzioni con Università, Istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca, italiani o stranieri finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive
5. Gestione tirocini curriculari per studenti dei corsi di laurea e di laurea magistrale e master
6. Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio
7. Gestione bandi docenza a contratto Corsi di Studio e Master

Destinatari

- Docenti
- Consigli di Area Didattica e commissioni preposte
- Presidio della Qualità
- Nucleo di Valutazione
- Segreterie studenti
- Studenti, laureati, iscritti a corsi Master e di formazione
- Aziende ed enti convenzionati

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile-Architettura e Ambientale
Piazzale Ernesto Pontieri 1 - Monteluco di Roio, 67100 L'AQUILA
mail: diceaa.sad@strutture.univaq.it

tel. +390862434010-05 // fax: +390862434003
p.iva cod. fisc. 01021630668
<http://diceaa.univaq.it>



DETTAGLIO DEI SERVIZI

Casella di posta elettronica dedicata per la raccolta di osservazioni e proposte di miglioramento

Descrizione	È attiva una casella di posta elettronica dedicata alla raccolta di osservazioni e proposte di miglioramento nell'ottica di assicurazione della qualità della didattica.
Destinatari	Studenti
Modalità di erogazione	invio e-mail all'indirizzo: qualitadiceaa.uprodid@strutture.univaq.it
Contatti e presentazione eventuali reclami	qualitadiceaa.uprodid@strutture.univaq.it
Link utili	qualitadiceaa.uprodid@strutture.univaq.it
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: casella di posta elettronica dedicata al servizio Unità di misura: numero di accessi per osservazioni e proposte Valore programmato: no</p> <p>Trasparenza Indicatore: pubblicazione Avviso servizio sul sito web del Dipartimento Unità di misura: visibilità Valore programmato: si</p> <p>Tempestività Indicatore: trasmissione report con osservazioni e proposte al Direttore del Dipartimento Unità di misura: produzione report Valore programmato: 1</p> <p>Efficacia Indicatore: soddisfazione degli utenti Unità di misura: utilizzo del servizio Valore programmato: no</p>



Gestione calendario didattico, orari delle lezioni

Descrizione	Redazione per ciascun anno accademico del calendario didattico e degli orari delle lezioni.
Destinatari	Studenti
Modalità di erogazione	pubblicazione sul sito del Dipartimento
Contatti e presentazione eventuali reclami	diceaa.uprodid@strutture.univaq.it
Link utili	https://diceaa.univaq.it
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: produzione sheet excel degli orari Unità di misura: facilità di lettura Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: pubblicazione Avviso servizio sul sito web del Dipartimento Unità di misura: visibilità Valore programmato: si</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: disponibilità sheet excel prima dell'inizio delle attività didattiche di I e II semestre Unità di misura: pubblicazione Valore programmato: < = 10 giorni inizio attività didattiche</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: soddisfazione degli utenti Unità di misura: utilizzo del servizio Valore programmato: no</p>



Gestione prenotazione aule

Descrizione	Prenotazione con il sistema gestione e prenotazione aule e laboratori didattici di Ateneo
Destinatari	Studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo
Modalità di erogazione	prenotazione al link https://aule.univaq.it/welcome.php?day=02&month=03&year=2023
Contatti e presentazione eventuali reclami	diceaa.uprodid@strutture.univaq.it
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=1662
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: visione d'insieme delle aule libere e degli orari delle attività pianificate per qualunque data, selezionabile dal semplice menu di navigazione a calendario Unità di misura: facilità di lettura Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza Indicatore: pubblicazione modalità di fruizione del servizio sul sito di al link https://www.univaq.it/section.php?id=1662 Unità di misura: visibilità Valore programmato: si</p> <p>Tempestività: Indicatore: effettiva prenotazione Aule/e dalla richiesta Unità di misura: prenotazione aula/e al link https://aule.univaq.it/welcome.php?day=02&month=03&year=2023 Valore programmato: < 3 giorni</p> <p>Efficacia Indicatore: soddisfazione degli utenti Unità di misura: utilizzo del servizio Valore programmato: no</p>



Stipula convenzioni con Università, Istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca, italiani o stranieri finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive

Descrizione	Il Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile-Architettura, Ambientale intende attuare progetti diretti al raggiungimento delle finalità indicate dall'art.18 L. 24 giugno 1997 n.196 e dall'art.1 decreto 25 marzo 1998 n. 142, che promuovono tirocini formativi e di orientamento presso le aziende; a tal fine stipulare necessarie convenzioni con <i>Università, Istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca, italiani o stranieri finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive.</i>
Destinatari	Studenti
Modalità di erogazione	Perfezionamento testo convenzionale e stipula convenzione.
Contatti e presentazione eventuali reclami	diceaa.uprodid@strutture.univaq.it
Link utili	https://dicea.univaq.it/index.php?id=4226&L=1%27A%3D0
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Regolamenti didattici dei corsi di studio Unità di misura: facilità di lettura Valore programmato: si</p> <p>Trasparenza Indicatore: pubblicazione modalità di fruizione del servizio sul sito web del Dipartimento al link https://dicea.univaq.it/index.php?id=4226&L=1%27A%3D0 Unità di misura: visibilità Valore programmato: si</p> <p>Tempestività: Indicatore: stipula delle convenzioni Unità di misura: data invio richiesta/stipula Valore programmato: < 15 giorni</p> <p>Efficacia Indicatore: soddisfazione degli utenti Unità di misura: stipula convenzioni Valore programmato: 100%</p>



Gestione tirocini curriculari per studenti dei corsi di laurea e di laurea magistrale

Descrizione

Gli studenti che intendono effettuare un tirocinio o uno stage presso Enti o Aziende convenzionate con l'Università dell'Aquila possono rivolgersi all'Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità del Dipartimento di riferimento. Tutte le informazioni utili possono parimenti essere reperite sul sito web del Dipartimento al link <https://dicea.univaq.it/index.php?id=4226&L=1%27A%3D0>

Destinatari

Studenti

Modalità di erogazione

Verifica della convenzione di riferimento e della corretta compilazione della modulistica in uso.

Contatti e presentazione eventuali reclami

dicea.uprodid@strutture.univaq.it

Link utili

<https://dicea.univaq.it/index.php?id=4226&L=1%27A%3D0>

Dimensioni/indicatori

Accessibilità

Indicatore: Regolamenti didattici dei corsi di studio

Unità di misura: facilità di lettura

Valore programmato: si

Trasparenza

Indicatore: pubblicazione modalità di fruizione del servizio sul sito web del Dipartimento al link <https://dicea.univaq.it/?id=4304>

Unità di misura: visibilità

Valore programmato: si

Tempestività:

Indicatore: acquisizione firma del Direttore del Dipartimento sul progetto formativo

Unità di misura: data invio/consegna progetto formativo

Valore programmato: < 15 giorni

Efficacia

Indicatore: soddisfazione degli utenti

Unità di misura: firma progetto formativo

Valore programmato: 100%



Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio

Descrizione	Indirizzo, coordinamento, supervisione del processo di progettazione e modifica dei corsi di studio, responsabilità e gestione dell'iter di approvazione da parte del Dipartimento della programmazione didattica dei Corsi di laurea e di laurea magistrale e dei corsi Master.
Destinatari	Docenti, Consigli di Area Didattica (CAD) e commissioni preposte, Presidio della Qualità, Nucleo di Valutazione, studenti.
Modalità di erogazione	Adempimenti e verifiche connesse con gli ordinamenti didattici e con le disposizioni in materia di programmazione didattica per la parte di competenza in base alla programmazione degli organi collegiali di Dipartimento. Attività di interfaccia e supporto con tutti gli attori coinvolti nel sistema AVA. Collaborazione con i Presidenti CAD nell'organizzazione degli incontri con gli stakeholder e supporto amministrativo e consulenza normativa ai Consigli di Area Didattica.
Contatti e presentazione eventuali reclami	diceaa.uprodid@strutture.univaq.it
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=410
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: canali disponibili per la fruizione del servizio (e-mail) Unità di misura: numero di canali disponibili Valore programmato: 1</p> <p>Trasparenza Indicatore: casella di posta elettronica per l'utilizzo del servizio Unità di misura: visibilità Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività: Indicatore: rispetto tempistica procedimentale di Ateneo/attività di supporto ai CAD Unità di misura: scadenze di Ateneo/risposte ai quesiti Valore programmato: rispetto scadenze/risposte ai quesiti < 2 giorni</p> <p>Efficacia Indicatore: attivazione programmazione didattica Unità di misura: deliberazioni Dipartimentali/Organi Valore programmato: 100%</p>



Gestione bandi docenza a contratto Corsi di Studio e Master

Descrizione	L'ufficio UPRODID organizza e pubblica i bandi per la copertura degli insegnamenti vacanti deliberati dal Consiglio di Dipartimento
Destinatari	Docenti esterni, Consigli di Area Didattica (CAD) e commissioni preposte.
Modalità di erogazione	Tramite il sistema PICA-CINECA che consente la gestione Bando, il processo di reclutamento della docenza esterna per gli insegnamenti vacanti dei corsi di studio e dei Master con i relativi decreti/pubblicità e stipula dei contratti.
Contatti e presentazione eventuali reclami	diceaa.uprodid@strutture.univaq.it
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=544
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Regolamenti didattici dei corsi di studio Unità di misura: facilità di lettura Valore programmato: si</p> <p>Trasparenza Indicatore: https://www.univaq.it/section.php?id=544 Unità di misura: visibilità Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività: Indicatore: stipula dei contratti Unità di misura: data invio richiesta/stipula Valore programmato: < 30 giorni</p> <p>Efficacia Indicatore: soddisfazione degli utenti Unità di misura: stipula contratti Valore programmato: 100%</p>